



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi MUNICIPIO 8 GENOVA MEDIO LEVANTE- Anno 2022

SERVIZIO EROGATO (DESCRIZIONE STANDARD)	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/ n. pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	NOTE
SERVIZIO ANAGRAFE								
Rilascio carte identità Elettroniche - "con possibilità di esprimere la volontà dell'interessato in merito alla donazione degli organi"	Tempestività nell'erogazione del servizio previsto per i Comuni	Tempo di acquisizione dei dati di riconoscimento	Immediata le operazioni di riconoscimento, inserimento foto, acquisizione delle impronte e della volontà/diniego relativi alla donazione organi. Il cittadino riceverà la Carta d'Identità Elettronica direttamente dall'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, entro 6/10 giorni lavorativi dalla richiesta, all'indirizzo da lui indicato al momento della richiesta		n. richieste/n. c.i.e. emesse			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Rilascio carte identità Cartacee	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato		n. richieste/n. c.i. emesse			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Autentica firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato		n. richieste/n. autentiche			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Dichiarazione sostitutiva atto notorietà	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato		n. richieste/n. atti			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Rilascio certificazione di anagrafe (non possono essere richiesti certificati per le Pubbliche Amministrazioni e per i privati erogatori di servizi pubblici)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato		n. richieste/n. certificati			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Rilascio certificazione di anagrafe progressa (storico)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	entro 10 gg		n. richieste/n. certificati			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Servizi di anagrafe a domicilio	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna della richiesta	15 gg		n. richieste/n. servizi a domicilio			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Servizi on line: certificati anagrafici stampati con timbro digitale dal proprio pc previa identificazione ed acquisizione password	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di acquisizione certificato	immediato		n. richieste/n. rilasci			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Servizi on line: prenotazione certificati anagrafici e di stato civile con ritiro presso la sede territoriale prescelta	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di prenotazione	immediato		n. richieste/n. rilasci			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Iscrizione anagrafica di cittadini italiani ed extra comunitari provenienti da altri comuni o estero	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di registrazione	2 gg lavorativi		n. richieste/n. iscrizioni			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Cambi di abitazione nell'ambito del Comune di Genova	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di registrazione	2 gg lavorativi		n. richieste/n. cambi			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO

Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica per inoltro competenti Uffici di Corso Torino	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di cancellazione	Inoltro immediato agli uffici competenti (che garantiscono: 1 anno per irreperibilità; 90 giorni per mancato rinnovo della dimora abituale)		n. richieste/n. inoltri			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Ricezione istanza di parte di iscrizione AIRE per inoltro ai competenti uffici di Corso Torino	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di iscrizione	immediata trasmissione uffici competenti		n. richieste/n. inoltri			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Emigrazione all'estero di cittadini stranieri (comunicazione obbligatoria)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di cancellazione	2 gg lavorativi dalla data indicata di partenza		n. richieste/n. cancellazioni			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Ricezione della dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari per inoltro ai competenti uffici di Corso Torino	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di registrazione	immediata trasmissione uffici competenti (che garantiscono: 21 giorni)		n. richieste/n. inoltri			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Variazioni anagrafiche	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di annotazione della variazione richiesta	2 gg lavorativi		n. richieste/n. variazioni			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Autenticazione di firma per alienazione beni mobili registrati	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo autenticazione	rilascio immediato		n. 0 richieste/n.0 autentiche			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
SERVIZI DI STATO CIVILE								
Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, matrimonio, decesso (non possono essere richiesti certificati per le pubbliche amministrazioni e per i privati erogatori di pubblici servizi)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	immediato		n. richieste/n. certificazioni			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso che richiedono particolari ricerche di archivio	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	consegna entro 15 gg		n. richieste/n. certificazioni			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Servizi on line: prenotazione di certificati di stato civile con ritiro presso la sede territoriale prescelta: http://www.comune.genova.it >servizi on line	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di prenotazione	rilascio immediato		n. richieste/n. certificazioni			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Servizi on line: certificati ed estratti di nascita (dal 1961 ad oggi) e di morte (anno in corso) stampati con timbro digitale dal proprio pc previa identificazione ed acquisizione di password SPID	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di acquisizione certificato	rilascio immediato		n. richieste/n. atti			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Dichiarazione di nascita	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di redazione dell'atto	immediato					IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Riconoscimento figlio naturale	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di redazione dell'atto	immediato					IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Riconoscimento prenatale	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di redazione dell'atto e tempo per acquisizione copie integrali atti di nascita dei genitori, se cittadini italiani, oltre ad autorizzazione del Consolato se cittadini stranieri	immediato dal momento dell'acquisizione della documentazione necessaria					IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano (atto pervenuto da Ambasciate e/o Consolati)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di trascrizione	90 giorni salvo particolari esigenze istruttorie					IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO

Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano su istanza di parte	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di trascrizione	30 giorni salvo particolari esigenze istruttorie					IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Trascrizione negli atti di Stato Civile del decreto di cambiamento del cognome e/o del nome pervenuto dal Ministero dell'Interno o dalla Prefettura	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di trascrizione	30 giorni					IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Convivenze di fatto	Tempestività nell'erogazione del servizio	registrazione in anagrafe, previa verifica requisiti	2 gg		n. richieste/n. atti			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Denuncia di morte	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di ricezione	immediato					IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Trascrizione negli atti di Stato Civile del decesso avvenuto all'estero o fuori comune relativo a cittadini italiani e pervenuto da Ambasciate/Consolati/Comuni	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di trascrizione (dalla ricezione della documentazione)	30 giorni					IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
SERVIZI ELETTORALI								
Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo Scrutatori, Presidenti di seggio per inoltro a uffici competenti di Corso Torino	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo ricezione	immediata trasmissione uffici competenti		n. richieste/n. inoltri			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo dei Giudici popolari per inoltro a uffici competenti di Corso Torino	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo ricezione	immediata trasmissione uffici competenti		n. richieste/n. inoltri			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Rilascio duplicato tessera elettorale o etichetta adesiva	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	immediato, anche nei giorni delle Consultazioni previa verifica dei requisiti necessari		n. richiesta/n. rilasci			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Ricezione istanza di cittadino disabile per poter esercitare il proprio diritto di voto per inoltro ai competenti uffici di Corso Torino	accessibilità ai servizi erogati	tipologie agevolate di voto	a) voto assistito per elettori non vedenti o impossibilitati ad apporre il segno grafico senza accompagnatore b) voto domiciliare per elettori con dipendenza continuativa e vitale da apparecchiature elettromedicali oppure intrasportabili perché con gravissime infermità c) assegnazione a seggi accessibili per elettori con difficoltà di deambulazione		n. richieste/n. inoltri			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare e referendum abrogativi	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo ricezione	trasmissione uffici competenti		n. firme/n. controlli anagrafici/autentiche firma			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
SERVIZI CIMITERIALI								
Concessione di sepolture private e relativi rinnovi. Permute e retrocessioni	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	immediato					IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Esumazione ordinaria e straordinaria	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di inoltro al cimitero competente	immediato					IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Verifica capienza, tumulazioni supplementari, raccolti resti, traslazioni e trasferimenti fuori Comune	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo dell'autorizzazione	immediato					IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO

PERMESSI								
Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio dell'autorizzazione/concessione	50 gg dalla data di presentazione della domanda, con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni. Salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii.)	100,00%	n. 26 richieste n.23 concessione_autoriz.	il 100% fa riferimento alla conclusione ed emissione nei termini dei provvedimenti finali.Si precisa inoltre che ci sono stati casi di rinuncia, mancato/tardivo pagamento da parte del richiedente e ritardi nell'espressione dei pareri da parte di Aster, Vigili ed istanze richieste nel 2022 e poi rilasciate 2023	Banca dati SIPOR ed archivio cartaceo	
Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile a seguito di voltura	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della ricevuta dell'autorizzazione/concessione	30 gg dalla data di presentazione della domanda esclusa la sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii	100,00%	n. 49 richiesta - n.47 concessione_autoriz..	il 100% fa riferimento alla conclusione ed emissione nei termini dei provvedimenti finali.Si precisa inoltre che ci sono stati casi di rinuncia, mancato/tardivo pagamento da parte del richiedente	Banca dati SIPOR ed archivio cartaceo	
Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della ricevuta di richiesta di cancellazione	immediato	100,00%	n. 10 richiesta/n. cancellazioni 16	Cancellazioni avvenute anche a seguito Revoca di Autorizzazione o cancellazioni d'Ufficio	Banca dati SIPOR ed archivio cartaceo	
Autorizzazione rottura ordinaria del suolo pubblico piccoli utenti mediante accesso al portale del servizio on line	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	40 gg con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni	100,00%	n. 15 richieste/n. 13 autorizzazioni	il 100% fa riferimento alla conclusione ed emissione nei termini dei provvedimenti finali.Si precisa inoltre che ci sono stati casi di rinuncia, mancato/tardivo pagamento da parte del richiedente e ritardi nell'espressione dei pareri da parte di Aster, Vigili o richieste 2022 e rilasciate 2023	Banca dati sistema Monic@	

Autorizzazione rottura urgente del suolo pubblico direttamente presso l'ufficio permessi o mediante accesso al portale del servizio on line	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	immediato	100,00%	n. 28 richieste/n.28 autorizzazioni		Presso Ufficio Permessi Banca dati sistema Monic@	
Autorizzazione alla occupazione temporanea di suolo pubblico a fini edili mediante accesso al portale del servizio on line	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	40 gg dalla data di presa in carico della domanda salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)	100,00%	n. 145 richieste/n.131 autorizzazioni	il 100% fa riferimento alla conclusione ed emissione nei termini dei provvedimenti finali.Si precisa inoltre che ci sono stati casi di rinuncia, mancato/tardivo pagamento da parte del richiedente e ritardi nell'espressione dei pareri da parte di Aster, Vigili e City Green Light ed istanze richieste nel 2023 rilasciate 2023	Banca dati sistema Monic@	
Autorizzazione installazione specchi parabolici - dissuasori di sosta/segnaletica orizzontale a servizio di passo carrabile. Autorizzazione dissuasori a salvaguardia accessi pedonali - Autorizzazione pedana per abbattimento barriera architettonica - Nulla osta delimitazione di proprietà privata	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	40 gg dalla data di presa in carico della domanda con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni (salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)	100,00%	n.14 richieste/n.13 autorizzazioni	Istanza pervenuta nel 2022 e rilasciata 2023	Banca dati sistema SIPOR	
Autorizzazione sosta in zona ZSL	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	immediato		n. richieste/n. autoriz.			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Parcheggi pubblici	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo inserimento in graduatoria	immediato		n. richieste			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Toponomastica - rilascio numerazione civica esterna/interna	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di trasmissione della nota di assegnazione della numerazione	30 dalla data di presentazione della domanda	100,00%	n. 62 richieste/n.62 autoriz.		BANCA DATI HIPERSIC- ARCHIVIO CARTACEO - SPORTELLO TELEMATICO	
AZIONI DI MIGLIORAMENTO				ESITI				
1) Negli uffici municipali mantenimento dell'erogazione del servizio demografico attraverso l'appuntamento affiancato alla possibilità di accesso libero al cittadino				Non presenti i Servizi Demografici				
2) Mantenimento del progetto di "task force anagrafe" con personale a supporto dei municipi grazie al quale i municipi sono in grado di rendere maggiormente efficiente il servizio erogato				Non presenti i Servizi Demografici				
3) Digitalizzazione del processo di presentazione delle istanze presentate su pratiche gestite dagli uffici municipali attraverso il nuovo Sportello Telematico Polifunzionale del Comune di Genova				Grazie ad un progetto di digitalizzazione che ha coinvolto l'intero Comune di Genova è stato possibile informatizzare le istanze gestite dagli uffici municipali nell'ambito del nuovo Sportello Telematico Polifunzionale. In particolare per i Municipi è stato possibile digitalizzare le istanze relative a pratiche da presentare c/o gli uffici permessi, gli uffici demografici e cimiteriali, le biblioteche, la Toponomastica, le Scuole Vespertine e ai fini dell'affitto delle sale municipali. Tale progetto ha consentito, oltre al resto, di uniformare la modulistica secondo standard che rispettano la normativa nazionale e regionale attualmente in vigore, con la possibilità di aggiornamenti automatici continui in riferimento alle normative che vengono emanate nel tempo.				